

Peningkatan dukungan organisasi, keadilan organisasi dan kepuasan kerja melalui program coaching pada atasan studi pada CSO inbound contact center 678 Jakarta = Improving perceived organizational support organizational justice and job satisfaction through coaching program for supervisor case study at CSO inbound contact center 678 Jakarta

Yanti Yulianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454697&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini untuk melihat hubungan antara dukungan organisasi, keadilan organisasi, dan kepuasan kerja. Sampel pada penelitian ini adalah 106 Customer Service Officer CSO Inbound Contact Center 678 Jakarta. Penelitian ini menggunakan analisis multiple regression regresi berganda pada kedua variabel peramal yaitu dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap variabel hasil yaitu kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa 63 kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh dukungan organisasi dan keadilan organisasi. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa dukungan organisasi dan keadilan organisasi secara simultan memiliki hubungan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini maka untuk meningkatkan kepuasan kerja dari CSO Inbound Contact Center 678 Jakarta, perlu dilakukan intervensi terhadap dukungan organisasi dan keadilan organisasi. Rancangan intervensi untuk penelitian ini adalah program coaching efektif komunikasi interpersonal pada atasan. Coaching didefinisikan sebagai pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja mereka sendiri Whitmore, 2010 . Komunikasi interpersonal yang efektif dari atasan kepada bawahan, dianggap sebagai suatu bentuk kepedulian dan keadilan organisasi sehingga dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi serta keadilan organisasi dari CSO Inbound Contact Center 678 Jakarta.

.....This study aimed to investigate the relationship among organizational support, organizational justice, and job satisfaction. The sample of this study are 106 Customer Service Officer CSO of Inbound Contact Center 678 Jakarta, which are operators of Contact Center 678 Jakarta. This study used multiple regression analysis in both predictor variables that are organizational support and organizational justice to the result variable that is job satisfaction. The results showed that 63 job satisfaction can be explained by organizational support and organizational justice. The conclusion that can be drawn from this study is that organizational support and organizational justice simultaneously have relationship to job satisfaction. Based on the results of this study, to increase job satisfaction from CSO Inbound Contact Center 678 Jakarta, it is necessary to intervene organizational support and organizational justice. The intervention design for this study is an effective coaching program of interpersonal communication to supervisor, coaching defined as unlocking a person rsquo s potential to maximize his her own performance Whitmore, 2010 . Effective interpersonal communication from superior to subordinates, is regarded as a form of awareness and justice of the organization so as to improve the perception of organizational support and organizational justice from CSO Inbound Contact Center 678 Jakarta.